

מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים קווי יסוד לעבודת

מיצוי זכויות לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני

איריס סוקולובר-יעקובי¹, סיון רוסו-כרמל², מיכל קרומר-נבו³

המסמך מוגש על ידי צוות תכנית 'מפ"ה – משפחות פוגשות הזדמנות' למשרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לשירותים חברתיים ואישיים, השירות לרווחת הפרט והמשפחה

אוגוסט 2016

¹ עוי"ס (MA), מנהלת תכניות תחום משפחות, ג'וינט ישראל-אשלים

² עוי"ס (MA), מנהלת תכנית מפ"ה

³ עוי"ס (PhD), פרופ' במחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, יועצת אקדמית, תכנית מפ"ה

אנו מבקשות להודות לשותפינו בתכנית מפ"ה – להנהלת שרות פרט ומשפחה במשרד הרווחה והשירותים
החברתיים והפיקוח במחוז דרום, לשותפוטינו בקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי, לשותפינו
באשלים – ג'וינט ישראל ובאוניברסיטת בן גוריון בנגב.
תודה גדולה ומיוחדת למנהלי/ות המחלקות לשירותים חברתיים, לעובדות הסוציאליות – מדר"ציות,
עו"סיות משפחה, עו"סיות ועו"דיות למיצוי זכויות במחלקות לשירותים חברתיים בהן פועלת מפ"ה, על
עשייה יומיומית מחוייבת ומעמיקה לשיפור במצבן של המשפחות, על השיתוף באתגרים ובהצלחות
והסיוע בחילוץ הידע.

הגנה על זכויות אדם ושאִיפה לצדק חברתי מצויים בלב ליבו של מקצוע העבודה הסוציאלית. בדו"ח משנת 2015 טוען מבקר המדינה כי המבחן האמיתי להגשמתן של זכויות אדם הוא ההגנה על זכויותיהן של השכבות החלשות בחברה, והפדרציה העולמית של העובדים הסוציאליים רואה בזכויות אדם וצדק חברתי עקרונות מהותיים בהגדרת המקצוע ובפעולתם של עובדים סוציאליים במאה ה-21. עם זאת, עד כה לא נקבעו כללים שינחו את העובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים כיצד לסייע למשתמשי השירותים למצות את זכויותיהם, ולא ברור כיצד להפוך עקרונות אלו לפרקטיקה (קרומר-נבו, שמעי ותימור-שלוין, 2015). במסגרת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עונוי פותחה צורה ייחודית של עבודת מיצוי זכויות שמכונה 'מיצוי זכויות אקטיבי' (קרומר-נבו, 2015), וזו ממומשת בשנים האחרונות בשתי תכניות ייחודיות לעבודה עם משפחות בעוני – תכנית הכשרה לסטודנטים הפועלת באוניברסיטת בן-גוריון 'עבודה פרטנית לשינוי חברתי' ותכנית 'מפ"ה – משפחות פוגשות הזדמנות', הפועלת על ידי עו"סים במחלקות לשירותים חברתיים במחוז דרום מטעם משרד הרווחה, המוסד לביטוח לאומי וגיוניט-אשלים (להסבר קצר על שתי התכניות ראו נספח 1). מטרתו של מסמך זה היא להציג מהו מיצוי זכויות אקטיבי בהסתמך על ניסיונו הפרקטי והאקדמי בשתי התכניות הללו. הצורך במסמך נובע ממגמות במשרד הרווחה לחזק את פרקטיקת מיצוי הזכויות בעבודת העו"סים כחלק מיישום המלצות דוח הוועדה למלחמה בעוני ומתוך הבנת הצורך של משפחות החיות בעוני כפי שעולה בתכניות שהמשרד מוביל בשנים האחרונות. לשם כך, החל משנת 2015 פועלות עו"ס מיצוי זכויות במסגרת מרכזי עוצמה מורחבים בלמעלה מ-90 ישובים. עוד קודם לכן בשנת 2011 החל להתגבש התפקיד של עו"ס מיצוי זכויות בתכנית 'עבודה פרטנית לשינוי חברתי' ובשנת 2014 תפקיד זה עבר תהליך מואץ של גיבוש במסגרת תכנית מפ"ה. הצמיחה המסיבית במספר העו"סיות שמבצעות תפקיד זה וההחלטה של משרד הרווחה להשקיע משאבים בבניית התפקיד ובמיסודו מחייבים מחשבה מסודרת ושיטתית בסוגיות שונות הנוגעות לתפקיד ומטרותיו, דרכי הפעולה של עו"ס מיצוי זכויות וההכשרה לתפקיד. חשוב לשים לב כי הכניסה של תפקיד חדש של עו"ס מיצוי זכויות לעבודת המחלקות לשירותים חברתיים מבקשת לעורר שינוי גם בעבודת עו"ס המשפחה, בכיוון של הגברת העיסוק במיצוי זכויות. במסמך זה אנו מבקשות, אם כן, להתייחס לחלק מסוגיות אלו ובמיוחד להשתמש בניסיונו בתכניות 'עבודה פרטנית לשינוי חברתי' ו'מפ"ה' כדי להתמקד בפעולת עו"ס המשפחה בהקשר של מיצוי זכויות ובפעולת עו"ס מיצוי הזכויות.

באופן ספציפי, המסמך כולל ארבעה חלקים. הוא פותח בתיאור קצר מאד של הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עונוי. בחלקו השני הוא מתאר את עקרונות הפעולה של מיצוי זכויות אקטיבי ובחלק

השלישי הוא מציג את תפקידה של עו"ס המשפחה במיצוי זכויות אקטיבי. החלק הרביעי מוקדש לתפקיד עו"ס מיצוי הזכויות – זירות הפעולה שלה, עקרונות העבודה, ומתווה לתכנית הכשרה והדרכה רלוונטית.

הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני

הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, אשר פותחה במהלך השנים האחרונות באוניברסיטת בן-גוריון בנגב ומיושמת בתכניות 'עבודה פרטנית לשינוי חברתי' ו'מפ"ה – משפחות פוגשות הזדמנות', יוצרת קשר ברור בין עקרונות תיאורטיים ופרקטיים (לפירוט ניתן לקרוא אצל קרומר-נבו, 2015). היא מציעה שלושה עקרונות תיאורטיים. בתשובה לשאלות – מהו עוני? ומי הם האנשים החיים בעוני? – העיקרון הראשון רואה בעוני הפרה של זכויות אדם ובאנשים החיים בעוני אנשים אקטיביים הנאבקים בעוניים ומתנגדים לו באופן יומיומי. העיקרון השני עונה על השאלה – מהו הידע העומד לרשותנו בבואנו להעריך את מצבם של משתמשי שירותים או לתכנן תכנית טיפולית? התשובה לשאלה זו מצביעה על חשיבותם של יחסים טיפוליים ביצירת ידע רלבנטי. הידע הרצוי להערכה ולתכנון התערבות מבוסס על קירבה בין העו"ס לבין הפונים, על הבנת נקודת המבט של הפונה ועל התייחסות לדברי הפונים כאל ידע. העיקרון השלישי עוסק בשאלה – מהי העמדה הערכית והמוסרית שיש לנקוט בה בעבודה עם אנשים בעוני? בתשובה לשאלה זו מציעה הפרדיגמה לעו"סים להתייצב לצידם של לקוחותיהם כדי לסייע להם במאבקם בעוני.

מתוך עקרונות תיאורטיים אלו נגזרים עקרונות פרקטיים, ביניהם התערבות במשפחה כיחידה שלמה; הערכת מצב הפונה בהתבסס על זיהוי הכאב הרגשי, זיהוי הצרכים (קונקרטיים ורגשיים), וזיהוי המאבק של אנשים בעוניים (גלוי ונסתר); קשר טיפולי קבוע ואינטנסיבי לפי מודל מבוסס יחסים, וכן פרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי ושימוש בפרקטיקת מדיניות להסרת חסמים מבניים.

כיצד נראית אם כן הפרקטיקה של עובדים סוציאליים המבקשים ליישם עקרונות של זכויות אדם וצדק חברתי בעבודתם? מהי משמעותם של עקרונות אלה במפגשים עם אנשים החיים בעוני? ומהם ההבדלים בין פרקטיקת מיצוי הזכויות בעבודת עו"ס המשפחה לעבודת עו"ס מיצוי זכויות?

מהו מיצוי זכויות אקטיבי?

מיצוי זכויות הינו חלק מפעולות הסנגור שמבצע עו"ס. באופן ספציפי, מיצוי זכויות נוגע לרוב לסנגור פרטני (case advocacy), שמטרתו סיוע לפרטים לממש את זכויותיהם, בניגוד לסנגור מערכתי שהוא קרוב יותר לפרקטיקת מדיניות ומטרתו שינוי ברמת המקרו. פעולות מיצוי הזכויות המקובלות בשגרת העבודה של העובדים הסוציאליים, באות לידי ביטוי בשלוש דרכים בעיקר: הראשונה היא הענקת מידע לגבי זכויות למשתמשי השירותים; השנייה, הפנייה לשירותים שמעניקים זכויות והשמעת קולם של משתמשי שירותים; והשלישית הינה כתיבת מכתבים וחוות דעת, שמטרתם לקדם את משתמשי השירותים ולסייע להם לממש את זכויותיהם.

מניסיוננו, פעמים רבות דרכים אלו אינן מביאות לכך שמשתמשי שירותים מצליחים למצות את זכויותיהם באופן מלא. כדי להצליח למצות זכויות אין די במסירת מידע, הפניה וכתיבת חוות דעת, ויש צורך שהעובדים הסוציאליים יפעילו מיומנויות של מיצוי זכויות **אקטיבי**, המבטא עמדה פרו-אקטיבית, וכולל רכיבים של ייצוג ישיר של אנשים בעוני אל מול הרשויות. בקצרה, סנגור אקטיבי, כפי שהוא נהוג בעבודה סוציאלית מודעת-עוני, הינו עמדה בה **העובדת הסוציאלית לוקחת על עצמה כמחויבות להביא לכך שלקוחותיה ימצו את זכויותיהם במלואן**. העו"סית מחפשת דרכים יצירתיות ואינה חוששת מצלילה לנבכי חוקים, תקנות וסעיפים כדי להתייצב לצידם של משתמשי השירותים כפרטים, כמשפחות וכקבוצות בקהילה. היא בוחנת את החסמים בדרך למימוש הזכויות ופועלת להסרתם כדי להביא את הלקוחות למימוש זכויותיהם. העובדות הסוציאליות אשר נוקטות בסנגור אקטיבי לא מוכנות לקבל "לא" כתשובה לפנייתן. הן מבקשות להפוך כל אבן בניסיון למצוא מענה, בזכות, לצורכיהם הבסיסיים של לקוחותיהם (קרומר-נבו, שמעי ותימור-שלוין, 2015).

מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת עו"ס המשפחה

עו"ס המשפחה היא זו שמכירה את המשפחה ולכן היא הראשונה שיכולה לזהות את זכויותיה ולפעול עימה מתוך שותפות כדי לממשן. לשם כך, על עו"ס המשפחה לאמץ עמדה אתית של התייצבות לצד לקוחותיה ועמדה פרקטית, אשר תאפשר לה להכיר את הזכויות השונות ואת הדרכים האפשריות למימושן ואת אנשי המקצוע בארגונים ושירותים השונים שיכולים לסייע בכך. עו"ס המשפחה תראה במיצוי זכויות חלק מתפקידה המקצועי וחלק מתהליך הטיפול בפונה. עליה להקשיב לסיפורים של אי מיצוי זכויות, לנקוט עמדה בכל סוגיה של אי מיצוי זכויות, להסכים להתקומם עם הפונים כנגד מקרים של אי צדק חברתי, ולהשתמש במעמד

הפריבילגי שלה כדי לפעול למען מיצוי זכויות, כולל ליווי של אנשים בעוני לשירותים. הבחירה כיצד להפעיל פרקטיקות אלה תהיה מונחית על ידי היגיון טיפולי, כלומר, תוך בירור מתמשך של רצונו של הפונה וצרכיו על פי עקרונות השותפות.

אז מה צריך לעשות?

1. הקשבה אקטיבית לסיפורים של אי מיצוי זכויות: בשלב הראשון עו"ס המשפחה תקשיב ותזהה בסיפור של הפונים את ה"נקודות העיוורות" במיצוי זכויות. הכוונה היא לכך שעו"ס המשפחה תבוא למפגש עם פונים מתוך מודעות לזכויותיהם ולחסמים המגוונים שעומדים בדרכם למיצוי זכויות. הקשבה אקטיבית יכולה לבוא לידי ביטוי בשתי דרכים: בדרך הראשונה העוסי"ת תעזור לפונים לזהות את הזכויות שלהם שאינן ממומשות, כלומר, תשאל אותם שאלות ישירות על צרכים שאינם מסופקים. מובן שכדי לעשות זאת על העו"סית לתרגם את מצבי הצורך לזכויות, גם כאשר הפונים עצמם אינם מודעים להם. לדוגמא, העו"סית שומעת שהאישה שלפניה עומדת בקריטריונים של הנחה בארנונה. עליה לשאול אותה אם היא מקבלת הנחה זו. בדרך השנייה, העו"סית תהיה מוכנה להקשיב לאירועים בהם מדווחים הפונים על אי מימוש של זכויות. במקרים אלו מדובר בפונים שמספרים שזכויותיהם אינן ממומשות. הם יכולים לספר כי ניסו לממש את הזכויות ולא הצליחו בשל קשיים בירוקרטיים, מחסור במידע, תהליכים תקועים שלא הסתיימו או הסתיימו בתשובה שלילית, יחס שאינו נאות וכו'. במקרים כאלה הקשבה מתוך עמדה של מיצוי זכויות משמעה לבחון באופן ענייני את הסוגיה, להבין מהי הזכות שלא מומשה, מהם החסמים למימושה ולגייס את הפונה לפעול למימוש תוך כדי התייצבות לצידו והבנה של החולשה היחסית שלו אל מול נציגי השירותים. לרוב עבודה זו מערבת רגשות עזים כפי שיפורט בסעיף הבא.

2. התייצבות לצד הפונה והתמודדות עם רגשות הכרוכים באי-מיצוי זכויות: הסיפורים על אי מיצוי זכויות מלווים פעמים רבות ברגשות קשים של הפונים. הם יכולים לבטא כעס, זעם ותוקפנות או ייאוש והרמת ידיים. רגשות אלו יכולים להיות מופנים כלפי מוסדות המינהל השונים, כלפי פקידים ונציגי המוסדות וכן כלפי המחלקה לשירותים חברתיים או העו"ס עצמו. יתרה מזו, עו"ס המשפחה יכול להרגיש לכוד בין נאמנותו לפונה לבין נאמנותו למערכת. לעיתים עו"סים חוששים מלהביע ביקורת כלפי מערכת המינהל הציבורי, שכן הם חשים, בצדק או שלא בצדק, שמצופה מהם לדאוג ל"שקט תעשייתי" גם אם הדבר מושג במחיר של אי מיצוי זכויות. במקרים אחרים עו"ס המשפחה סבור שהסיבה שהפונה לא הצליח למצות את זכויותיו נעוצה בהתנהגותו הלא נאותה של הפונה (על הקשיים הניצבים בפני עו"סים במילוי תפקיד זה ניתן לראות בסיפור הטיפול המתואר אצל סער-הימן, קרומר-נבו, שמעי וחבריהם, עומד להתפרסם).

מצבים כאלה הינם מצבים בעלי חשיבות טיפולית גדולה, המשמשים מבחן להבנתה של עו"ס המשפחה, אמונתה בפונה ונכונותה להתייצב לצד הפונה. בשלב זה תפקידה של עו"ס המשפחה הוא להיות עם הפונה, להסכים לראות את אי הצדק במצבו, ולזהות את הקשיים האמיתיים הניצבים בדרכו המונעים את מיצוי הזכויות. במיוחד חשוב לזהות את החולשה היחסית של הפונים במפגשים עם נציגי רשויות המינהל, שנובעת ממיקומם החברתי, ולהימנע מהאשמת הפונים במצבם. במצבים בהם הפונים אינם מביעים תסכול או כעס בגין פגיעה בזכויותיהם, תפקידו של עו"ס המשפחה הוא להביע רגשות אלה ולבטא את הקול שמתנגד למצב. יש חשיבות טיפולית גדולה לכך שהפונה שומע את העו"ס מבטא במילים כי נעשה לפונה אי צדק וכי רגשותיו ביחס למצב הם מובנים.

3. הכנת רשימה של סוגיות שדורשות טיפול: יחד עם הפונים עו"ס המשפחה תערוך רשימה של סוגיות של

אי מיצוי זכויות שדורשות טיפול, לדוגמא – מחסור בביגוד, ביטול של קצבת הבטחת הכנסה, סירוב לשיפוץ דירת השיכון הציבורי, איום הוצאת ילד ממעון בשל חוב וכו'. יש לראות את השלב הזה כחלק אינטגרלי של העבודה הטיפולית ולא רק עבודה "טכנית", לכן יש לשים בשלב זה לתת לפונים להגדיר מהן הבעיות שהם מבקשים לפתור וכן להגדיר מהו סדר הבעיות שנדרש להן פתרון מידי או מאוחר יותר.

4. איסוף נתונים לגבי הסוגיה: עו"ס המשפחה תאסוף נתונים לגבי **כל סוגיה בנפרד**. איסוף הנתונים ייעשה

ביחס לחמש שאלות, המפורטות להלן. יש לשים לב גם לשלב זה יש חשיבות טיפולית, והשיחה צריכה להתבצע תוך כדי שימת לב לרגישויות של הפונה ולתחושת החולשה שלו מול מערכות המינהל.

- מהי הבעיה? – דיוק ככל האפשר במיקוד הבעיה.
- מהי היסטורית הטיפול בבעיה? יש לנסות להשיג מידע רחב ככל שניתן. לדוגמא, הבעיה לא טופלה מעולם, החל טיפול ונפסק, טופל והתקבלה תשובה שלילית או שהתמונה לגבי מה שכבר נעשה בנושא אינה ברורה.
- מיהן רשויות המינהל/ הגופים הרלוונטיים הקשורים לסוגיה? יש למפות את כל הגופים הרלבנטיים. בשאלה זו עו"ס המשפחה יתייעץ עם עו"ס מיצוי זכויות.
- איפה נמצא החסם לפתרון הסוגיה? במידת הצורך יש להתייעץ עם גורמים בעלי ידע ייחודי בתוכן הנדון או במיצוי זכויות כגון: עו"ס מיצוי זכויות, קולגות/מדר"צ/מנהלים שהתמודדו עם סוגיות דומות, אתרי אינטרנט, קליניקה משפטית, עו"ד של ארגוני סנגור וסיוע שונים, שי"ל וכדומה.
- מה צריך לעשות? בשלב זה יבנו העו"סית והפונה תכנית פעולה משותפת, המבוססת על איגום הידע המשותף. יש לשים לב כי פעמים רבות יש צורך במספר פעולות במקביל, לדוגמא, בהתמודדות עם

חובות יש לפנות במכתב בקשה לוועדת הנחות בעירייה לצורך השגת הנחה בארנונה + פנייה לבנק בשל סירוב לפתיחת חשבון עו"ש + פנייה לסיוע המשפטי להגשת בקשה לפשיטת רגל. גם כאן יש לראות בעבודה זו עבודה טיפולית. לכן השאלה מה צריך לעשות צריכה להיות נדונה בין העו"ס לבין הפונה בצורה משתפת. בשלב זה של בניית תכנית הפעולה גם יתקבלו החלטות לגבי מבצע כל פעולה. הפונה יכול להזדקק לעו"ס המשפחה כמייעצת ומכוונת בלבד ולבצע את הפעולות בעצמו; לחילופין הוא יכול להזדקק לסימולציות עם עו"ס המשפחה כדי לדמות את הסיטואציה בה הוא מציג את בעייתו בפני פקידי מינהל; ובמקרים אחרים הוא יכול להזדקק לליווי פיסי של עו"ס המשפחה אל השירות. כל אחת מהאפשרויות הללו יכולה להתממש ותהווה גם מענה קונקרטי וגם נושא לליבון מאוחר יותר – לדוגמא, הפונה יכול לספר מה הרגיש כשהלך לבד לשירות, מה עזר לו להשיג את מטרותיו או מה מנע ממנו להשיגן. מתוך ניסיונו, במקרים בהם עו"ס המשפחה תלווה את הפונה לרשויות המינהל, יהוו הסיטואציות הללו של הליכה יחד מפגשים משמעותיים עבור העו"ס, בהם מתאפשר לה להכיר את הפונה בדרך חדשה, להבין את השירות בו מדובר ולחוות באופן בלתי אמצעי את החסמים המבניים הכרוכים בעוני. ידע זה הינו חלק מהקשר הטיפולי. הפרקטיקה של ליווי פיסי לשירותים מעוררת לפעמים אצל אנשי מקצוע את החשש מיצירת תלות של הפונה בקשר הטיפולי, אולם מניסיונו עולה כי אין לחשש זה בסיס וכי הפונים הם אסירי תודה כאשר זכויותיהם ממומשות ושמחים ללמוד מכך כדי לפעול באופן עצמאי.

בשלב איסוף הנתונים עו"ס המשפחה תיעזר בפונה ובעו"ס מיצוי הזכויות בשאלות הרלבנטיות. חשוב שהפונה ידע שעו"ס המשפחה מתייעצת בעו"ס מיצוי זכויות, כמומחית בתחום. הדבר תורם לתחושתו של הפונה שבעייתו מטופלת בצורה מקצועית

5. טיפול בסוגיה ותיעוד הפעולות הנעשות עד לסיום הטיפול: איסוף מסמכים, כתיבת מכתבים, הפעלת קשרים מקדמים ע"י העו"ס או בעלי תפקידים אחרים במחלקה, הליכה משותפת לשירותים במידת הצורך וכו'.

6. התעקשות על הטיפול בסוגיה עד למיצוי הטיפול: במקרים רבים עו"ס המשפחה אינה רואה דרך להתמודד עם הסוגיה בדרך מצליחה. סוגיות של מיצוי זכויות הן סבוכות ונוטות לעורר את התחושה של "מבוי סתום". עם זאת, אם עו"ס משפחה מזהה שהסוגיה לא מוצתה באופן מלא, תפקידה הוא להמשיך ולחפש אחר דרכים למצות את הטיפול. בשלב זה שיתוף הפעולה עם עו"ס מיצוי זכויות הוא חשוב ביותר. לפעמים הדבר כרוך בפניה לגורם מקצועי גבוה יותר בהיררכית השירות המינהלי; פעמים אחרות מדובר

בפניה לגורם ערר. ההתעקשות משתלמת בשתי רמות. ברמה הראשונה ההתעקשות מובילה להצלחות במימוש זכויות ולפתרון של בעיות שהיו "תקועות" זמן רב. ברמה השנייה, היחסים בין העו"סית לפונה מתעשרים מכך שהפונה רואה שהעו"סית נאבקה איתו את מאבקו.

7. מעקב מתמשך ופרואקטיבי אחר סטטוס הטיפול בסוגיה: יש חשיבות מכרעת למעקב מתמשך אחר סטטוס הטיפול בסוגיה. זכויות נוטות להיות לא ממומשות אם לא מתעקשים.

8. מטיפול פרטני לפרקטיקת מדיניות: עו"ס המשפחה תבחן עם עו"ס מיצוי הזכויות באיזו מידה הסוגיה של הפונה הספציפי משותפת לפונים נוספים. במידה וכן, הן יפנו לגורמי ניהול במחלקה לשירותים חברתיים על מנת לחשוב על דרכים מתאימות להפעיל פרקטיקת מדיניות (עוד על פרקטיקת מדיניות אצל גל ווייס-גל, 2011).

תפקיד עו"ס מיצוי זכויות

תפקיד עו"ס מיצוי זכויות נוצר כדי לעודד ולסייע לעו"ס משפחות לאמץ עמדה ופרקטיקה של סנגור אקטיבי בעבודתה השגרתית. מובן כי עו"ס משפחה אינה יכולה להיות מומחית בכל נושאי הזכויות הרבים הרלבנטיים לחייהם של לקוחותיהן. מכאן יוצא כי על עו"ס מיצוי זכויות להיות בעלת מומחיות בתחום, להתעדכן באופן מתמשך על שינויים בתקנות, חוקים ומשאבים בקהילה וברמה הארצית ולהוות כתובת לסוגיות של מיצוי זכויות עבור עו"ס משפחות המקיימות קשר ישיר עם הלקוחות. זאת ועוד, מכיוון שעו"ס מיצוי הזכויות מרכזת בידה אינפורמציה רבה היא יכולה לפעול לשינוי מדיניות ברמת הארגון, הישוב וכן ברמה הארצית.

עובדות סוציאליות למיצוי זכויות יפעלו, אם כן, בשלוש זירות עיקריות: זירת המחלקה לשירותים חברתיים, זירת היישוב וזירת שינוי המדיניות.

זירת המחלקה לשירותים חברתיים – עו"ס מיצוי זכויות תפעל באופן פרו-אקטיבי להגברת העיסוק של עובדי המחלקה במיצוי זכויות אקטיבי עם לקוחותיהם. היא תפעל בדרכים הבאות:

1. עו"ס מיצוי זכויות תהווה משאב של ידע בנושאי מיצוי זכויות באמצעות הכרות עם ידע מגוון הנוגע לתחומי חיים שונים וכן באמצעות הכרות עם דרכים יעילות לחיפוש ידע חדש. לשם כך עליה להכיר, לחבור ולהשתמש במקורות ידע שונים בהם ניתן להתייעץ ולאתר אינפורמציה לגבי זכויות. מקורות ידע אלה הינם מגוונים, החל מאתרי אינטרנט מוכרים כמו 'כל זכות', אתרי רשויות המינהל השונות ועד

להיוועצות עם בעלי תפקידים שונים בעלי ידע ייחודי ספציפי בתחומי החיים השונים, לדוגמא, עו"ד מומחה לענייני משפחה, דיני הוצאה לפועל, מומחים בתחום הבריאות ועוד.

2. עו"ס מיצוי הזכויות תפעל באופן אקטיבי להנגשה יעילה של הידע ותעודד שימוש בו. היא תרצה להפוך למשאב זמין עבור עו"ס המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים לכל סוגיה הנוגעת לזכויות. כחלק מעבודתה השוטפת, תזמין את עו"ס המשפחה להתלבטות משותפת על קידום פתרון בעיות במקרים "תקועים". לדוגמא עו"ס מיצוי זכויות במפ"ה שימשה כתובת לשאלות כמו דרכי ערעור על שלילת קצבה וכיצד ניתן לקדם מענה מהיר להתאמת דירה של הדיור הציבורי בשינוי מצב בריאותי. עו"ס מיצוי הזכויות יכולה להנגיש את המידע ברשותה גם באמצעות פרסום קבוע של מידעונים על מיצוי זכויות, או באמצעות יצירת חוברת או קובץ מחשב שיאגדו ידע מקומי לשימוש העובדים. היא יכולה לעשות זאת גם באמצעות הזמנת בעלי תפקידי מפתח בארגונים מינהליים לשיבות צוות כדי שיציגו את הארגון שבו הם פועלים ואת השירותים שהוא מספק, או באמצעות הצגת סיפורי הצלחה בישיבות צוות ועוד.

כדי לבצע את תפקידה על עו"ס מיצוי זכויות להיות נוכחת פיזית במחלקה לשירותים חברתיים הן לפגישות יזומות, ישיבות צוות ואפילו "שיחות מסדרון" שמאפשרות נגישות אליה ויצירת שיח בנושא. **בזירת היישוב** – עו"ס מיצוי הזכויות תפעל לשם פיתוח ויצירת קשרים מיטיבים בין שירותים ומערכות מינהל לטובת קידום תחום מיצוי הזכויות. זאת על ידי יצירת קשרים מיטיבים עם בעלי תפקידים ברשויות המינהל (ביטוח לאומי, עמידר ועוד) ושימור הקשר עימם, ייזום והנעה של מפגשים בין רשויות מנהל (לדוג' פקידים בהוצל"פ, עובדי ביטוח לאומי ועוד) לבין עובדי המחלקה לשירותים חברתיים, ייזום והנעה של פורום עירוני למיצוי זכויות בו יושבים ארגונים ושירותים, כתיבת טור מיצוי זכויות בעיתון המקומי ועוד. יצירת ערוצי תקשורת בין שירותים ורשויות מינהל שונות ברמת הישוב היא בעלת תרומה מכרעת לשיפור דרכי העבודה השגרתיות ולפתרון בעיות "תקועות".

זירת שינוי המדיניות – עו"ס מיצוי זכויות תפעיל טקטיקות של פרקטיקת מדיניות ותרכז פעילות זו במחלקה לשירותים חברתיים. במסגרת זו היא תיזום ותרכז פעולות מקצועיות שמטרתן ליצר מדיניות חדשה, להביא לשינוי במדיניות קיימת או למנוע שינוי לרעה במדיניות קיימת, ברמה הארגונית, המקומית והארצית. היא תזהה מקרים חוזרים של אי מיצוי זכויות, ותפעל לבירור החסמים ולהסרתם. כך לדוגמא, באחת המחלקות הביאה עו"ס לידיעת עו"ס מיצוי זכויות בתכנית מפ"ה כי הורים לילדים עם פיגור שכלי התפתחותי השוהים בפנימיות אינם זכאים לסיוע במימון הסעות הילדים לחופשות, והדבר מהווה חסם בפני

הורים במשפחות מעוטות יכולת. יחד עם עו"ס מיצוי הזכויות פנו לאנשי מפתח כדי לשנות את הוראת התע"ס בתחום. אפשרות נוספת לפעילותה של עו"ס מיצוי זכויות יכולה לכלול העלאת המודעות לכך שצורך שלא הוגדר ככזה בעבר הוא למעשה זכות, כמו לדוגמא, נופש למשפחות מקבלות הבטחת הכנסה, באמצעות כתיבת מכתבים, ניירות עמדה, שיח עם פקידים או חברי כנסת, מתן עדויות בוועדות הכנסת או בפורומים רלבנטיים וימי עיון וכן באמצעות השמעת קולן של משפחות ולקוחות בקרב קובעי מדיניות. בהקשר אחר, תפעל עו"ס מיצוי הזכויות להתרת חסמים במיצוי זכויות הנובעים מליקויים בהתנהלות פקידי מינהל. הדבר רלבנטי לגבי ארגונים ושירותים שלקוחות שירותי הרווחה מתקשים למצות בהם את זכויותיהם למרות שזכויות אלו קבועות בחוק או בתקנות. במקרים כאלה תשאף עו"ס מיצוי הזכויות ליצור קואליציות מקומיות כדי לעורר את מודעות אנשי המפתח בארגון לקיומה של בעיה כזו ויצירת שותפות איתם לשיפור השירות.

כיוון אפשרי נוסף בהקשר זה הוא של עבודה עם פעילים מקרב לקוחות שירותי הרווחה לקידום נושאים שונים. פעולה כזו אפשרית עם מגוון רחב של לקוחות, גם כאלו שלא נחשבים לבעלי מוטיבציה או ניסיון קודם בפעילות חברתית, כאשר עו"ס מיצוי הזכויות מציעה להם לחבור יחד לקבוצה שמטרתה קידום מיצוי זכויות. פרקטיקה זו מבוססת על הכרה בכוחותיהם של לקוחות שירותי הרווחה לפעול כאזרחים אקטיביים, שיש להם תרומה פוטנציאלית לשיח הזכויות בחברה. כך לדוגמא, עו"ס מיצוי זכויות במפ"ה ומרכז עוצמה מקיימת קבוצות מיקוד בקרב לקוחות המתמודדים עם חובות במטרה ליצור תשתית לעבודת פעילים בנושא זה. דוגמא נוספת, עו"ס מיצוי זכויות של מפ"ה מאתרת דרך עו"סיות המשפחה נשים המעוניינות לקחת חלק בקבוצה שתפעל לקידום נושאים הקשורים למיצוי זכויות ברמה קבוצתית-קהילתית. הקבוצה בחרה לעסוק בחובות וחברותיה נפגשו עם קבוצת פעילים בישוב אחר בעלת ניסיון בנושא חובות, ונמצאות בשלב של בניית תכנית עבודה. פרקטיקה זו, מעבר לקידום הטיפול בנושאים הקשורים למיצוי זכויות, משפיעה הן על תפיסת עו"ס המשפחה לראות בלקוחותיה נשים שיכולות לפעול לשינוי ברמה הרחבה ומגבירה את תחושת השייכות של משתתפות הקבוצה שבאה לידי ביטוי בעזרה הדדית, שיתוף בידע קונקרטי ועוד.

במטרה ליצור השפעה רחבה, יש לתת את הדעת על האפשרות לעבור מקבוצות פעילים מקומיות ליצירת רשת של קבוצות המעוניינות לקדם נושא משותף ובכך להגביר את יכולת ההשפעה שלהן. על מנת לקדם מהלך מסוג זה יש להגדיר בעל תפקיד, ברמה מחוזית או ארצית, שיפעל לקידום יצירת הרשת ופעילותה השוטפת.

עקרונות מנחים למיצוי זכויות אקטיבי

העקרונות המפורטים להלן רלבנטיים הן לעבודת עו"ס המשפחה והן לעבודת עו"ס מיצוי זכויות. באופן טבעי כל אחת מהן תדגיש בעבודתה עקרונות שונים.

1. רישות וידע – להכיר את המערכות היטב, להבין כיצד הן פועלות, מהם תחומי אחריותן, מיהם אנשי המפתח ולמי בדיוק יש לפנות בשביל לקבל מענה לבקשה.
2. לא למהר לקבל "לא" מאת נציגי רשויות מינהל כתשובה סופית לבעיית מיצוי זכויות – גם אם פקידי רשויות המינהל מוסרים תשובה שלילית, וגם כאשר הם אומרים זאת באסרטיביות, לא חייבים לקבל זאת כתשובה סופית. ניתן להמשיך ולפנות לגורם גבוה בהיררכיית הרשות, או לגורם בעל מעמד חיצוני ברשות. יש לעשות זאת בכל מקרה בו העו"סית חשה שהתשובה השלילית אינה מתיישבת עם ההיגיון הפשוט.
3. "הקומה מעל" – כאשר הניסיון למצות זכויות נתקל בתשובה שלילית, תמיד כדאי לעלות ל"קומה מעל", כלומר, להגיע לבעל תפקיד ממונה, אשר יוכל מתוקף סמכותו לאשר את הבקשה.
4. שימוש בכוח פריווילגי – להשתמש בקשרים אישיים כדי "לפתוח דלתות". לשם כך יש להשקיע בפיתוח ושימור של קשרים עם גורמים שונים.
5. אני לא לבד/שיתוף – לדאוג שהפונה והקולגה שלי (עו"ס המשפחה או עו"ס מיצוי זכויות) יודעות בדיוק איזה צעדים נעשים ושהם מקובלים על ידיהן.
6. יוזמה ופרו אקטיביות – לא לחכות שהפונה יבקש משהו ספציפי אלא ליזום רעיונות מה ניתן לעשות כדי לקדם את פיתרון הבעיה.
7. המשכיות – להתחיל תהליכים ולעקוב אחריהם עד סופם. לחזור ולבדוק איפה דברים עומדים והאם יש צורך לחזק אותם בדרך או לפתור בעיות נוספות שעלו.
8. לאמץ נקודת מבט מלמעלה שמנסה לשמוע גם את מה שלא נאמר – יש בה פוטנציאל לאתר עוד "חורים שחורים" בסיפור, צרכים שלא נאמרים.

תכנית הכשרה והדרכה לעו"ס מיצוי זכויות

כדי לבצע את תפקידה על עו"ס מיצוי זכויות לעבור הכשרה ייחודית ולקבל הדרכות שוטפות. בפעולתם לקידום העיסוק במיצוי זכויות בדרכים ובזירות השונות שתוארו, נדרשות עו"ס מיצוי זכויות לסוגים שונים של ידע:

ידע המבסס תפיסת עולם הרואה בעיסוק במיצוי זכויות פעולה לקידום צדק חברתי; ידע על אסטרטגיות לקידום מיצוי זכויות ופרקטיקת מדיניות; ידע קונקרטי בנושא מיצוי זכויות; וכן ידע על הנעת עובדים ושותפויות. בתכנית מפ"ה פותח מסלול של הכשרה והדרכה של עו"ס מיצוי זכויות שנמצא מועיל ואפקטיבי. עו"ס מיצוי הזכויות חשות כי ההכשרה וההדרכה תורמות להן ומאפשרות להן לבצע את תפקידן בצורה יעילה. להלן מתוארים קווי היסוד של מסלול זה.

הכשרה: בתכנית מפ"ה עוברות עו"ס מיצוי זכויות יחד עם עו"ס משפחה ומדר"ציות קורס משותף להכרות מעמיקה עם הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני על היבטיה השונים. בקורס רוכשים המשתתפים ידע ובוחנים את עמדותיהם האישיות והחברתיות בהתבוננות והבנת החיים בעוני. המשתתפים לומדים מושגים הקשורים לעיסוק בחיים בעוני, פרספקטיבות תיאורטיות להבנת עוני, ייצוגים של עוני, הדרה ומיצוי זכויות, לצד ידע פרקטי מגוון. ההכשרה היא כלי מרכזי ליצירת המודעות לסוגיות של מיצוי זכויות, לדיון בסוגיות של החשש מתלות של הפונים, התמודדות עם פונים שמעוררים חוסר רצון לעזור להם, התמודדות עם הנאמנות הכפולה לפונים ולמערכת ועוד.

הדרכה: הדרכת עו"ס מיצוי זכויות ניתנת בשני מעגלי הדרכה שמתקיימים בקביעות – הדרכה פרטנית והדרכה קבוצתית.

הדרכה פרטנית – ניתנת לעו"ס מיצוי זכויות על ידי מנהלת תכנית מפ"ה. זהו סטינג קבוע המאפשר מרחב לעיסוק בתכנים פרטניים של מיצוי זכויות, למציאת דרכים להעלאת העיסוק של עובדי המחלקה במיצוי זכויות אקטיבי והנגשת הידע, לפיתוח וייזום מענים נדרשים ופתיחת חסמים ברמה היישובית.

הדרכה קבוצתית – קיום מפגשי הדרכה קבועים לעו"ס מיצוי זכויות מישובים שונים באותו מחוז. בתכנית מפ"ה נפגשות עו"ס מיצוי זכויות להדרכה קבוצתית פעם בשבועיים עם מנהלת תכנית מפ"ה. במפגשים אלה הן מעמיקות את הלמידה במספר דרכים ותחומים:

- העובדות נחשפות לידע קונקרטי באמצעות מפגש עם נותני שירותים ונציגי ארגונים. יש להבין כי המפגש עם נציגי רשויות המינהל הוא חשוב ביותר הן להבנת הנוהלים של כל רשות, לדיון בסוגיות עקרוניות שנוגעות לחסמים במיצוי זכויות והן ליצירת היכרות אישית עם בעלי תפקיד שמהווה מנוע חשוב לקידום סוגיות של מיצוי זכויות.
- הקבוצה מהווה צוות לומד ומסייע לקידום סוגיות בהן עוסקות חברות הקבוצה בעבודתן היומיומית באמצעות "סיפור-טיפול" של סוגיה הקשורה למיצוי זכויות המובאת כל פעם, במתכונת של Case Study.

- קבוצת ההדרכה מהווה קבוצת תמיכה לקבלת ידע קונקרטי עבור חברותיה גם מעבר לגבולות מפגש ההדרכה, באמצעות קבוצת התכתבות (WhatsApp). הקבוצה מאפשרת לחברותיה לשאול שאלות ולקבל תשובות זו מזו בזמן אמת. כך מועברת אינפורמציה רבה באופן יומיומי המסייעת לפתרון בעיות באופן מיידי.
- קבוצת הדרכה מחוזית מאפשרת קידום נושאים משותפים באמצעות פרקטיקות מדיניות ברמת המחוז וברמה ארצית. במציאות בה שירותים רבים פועלים כשירותים מחוזיים, הקבוצה מהווה מעגל השפעה רלוונטי ברמת המחוז.

שיתוף ושימור הידע

שיתוף בידע הוא אחד המפתחות להתרת חסמים במיצועי זכויות. ניסיון מוצלח של עובד סוציאלי בקידום תהליך מיצועי זכויות עם משפחה נותן מוטיבציה לעובדים להמשיך לעסוק בכך כשגרת עבודה ומהווה בסיס למודלינג לעובדים נוספים. כדי לשתף בידע על עו"ס מיצועי הזכויות לתעד את עבודתה באופן שוטף, שכן במהלך העבודה היומיומית היא צוברת ידע מגוון. העלאת החומרים על פלטפורמה אינטרנטית משותפת (Google Docs) מאפשרת גישה ושימוש לכל אחת מעו"ס מיצועי זכויות לכלל הידע והנסיון שנאסף. חברות הקבוצה מעלות מידע שמתעד תהליכי ליווי פרטניים באמצעות שימוש בטופס שנוצר במיוחד למטרה זו⁴, כך שניתן לחלץ ממנו את הידע הרלוונטי. לצד התייעוד האחד, מעלות העו"סיות חומרים מגוונים נוספים כמו מידעונים שהפיקו לעובדי המחלקות, חומרים עיוניים על מיצועי זכויות ומידע כללי בנושאים רבים, משתפות בהתלבטויות והצלחות, מפנות שאלות ומסייעות זו לזו במציאת תשובות מקדמות.

מה נדרש מהארגון?

כדי לאפשר את הטמעת התפיסה והפרקטיקה המוצעת, יש לוודא מסגרת ארגונית מעודדת ומאפשרת.

ברמת המדיניות:

- הקצאת תקנים לעו"ס מיצועי זכויות;
- תקציבי פעולה לפיתוח מענים;
- פיתוח ויישום הכשרה והדרכה מתמשכת פרטנית ומחוזית לעו"ס מיצועי זכויות;

⁴ הטופס מוצג בנספח 2

- הכשרת צוותי המחלקות לשירותים החברתיים – מנהלי מחלקות, מדרי"צים ועו"ס משפחה – להגברת המודעות למיצוי זכויות ולפרקטיקה הנחוצה ;
- פיתוח במה לעיסוק בסוגיות הקשורות בפרקטיקת מדיניות שיעלו מהשטח ברמה מחוזית/ ארצית ;
- הכשרת הפיקוח המחוזי להובלת הטמעת התפיסה במחלקות.

ברמת המחלקות לשירותים חברתיים :

- הכרות מעמיקה של מנהלי מחלקות ומדרי"צים עם התפיסה והפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי ליצירת מחויבות ומעורבות בפרקטיקה ;
- מעורבות של מנהלי מחלקות ומדרי"צים בהובלה והטמעת הנושא בקרב כלל עובדי המחלקה וברשות המקומית ;
- מעורבות של מנהלי מחלקות ומדרי"צים בסוגיות הקשורות בפרקטיקת מדיניות שעולות מעבודת השטח ברמת הישוב.

סיכום

מסמך זה מציג בקצרה את עקרונות הפעולה של מיצוי זכויות אקטיבי בהתאם לפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, כפי שהתגבשו בתכניות 'עבודה פרטנית לשינוי חברתי' ו'מפ"ה – משפחות פוגשות הזדמנות'. מיצוי זכויות של אוכלוסיות מוחלשות הוא אחד האתגרים המקצועיים של העבודה הסוציאלית ובשנים האחרונות משרד הרווחה פועל לקידום הנושא בעבודה המחלקות לשירותים חברתיים באמצעים שונים, המרכזי בהם יצירת תפקיד חדש של עו"ס מיצוי זכויות.

מסמך זה מבקש להציע לראות **במיצוי זכויות אקטיבי** מחויבות ערכית וסט של פרקטיקות שמכוונות לכך שהפונים של המחלקות לשירותים חברתיים אכן יצליחו למצות את זכויותיהם באופן מירבי. לשם כך על עו"ס המשפחה ועו"ס מיצוי הזכויות לעבוד בשיתוף עם הפונה כצוות מקצועי. יש לראות בכל פעולה למיצוי זכויות פעולה המשלבת אלמנטים קונקרטיים וכן אלמנטים טיפוליים. בעוד עו"ס מיצוי הזכויות היא איש המקצוע המיומן ביותר לפתרון הבעיות הקונקרטיות, עו"ס המשפחה צריך למצות את הפוטנציאל הטיפולי שבא לידי ביטוי בחיזוק הקשר הבינאישי, יצירת אמון ועיבוד של חוויות רגשיות קשות הכרוכות בתחושות של חוסר ערך, חוסר הצלחה ובדידות.

תחום מיצוי הזכויות עלול לעיתים לרפות את ידיהם של עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים. נדמה שהעומס הרב, מיעוט המשאבים וכפל הנאמנויות לפונה ולארגון, לא מאפשר לעו"סים

להתייבב לצד לקוחותיהם בכל לב, וללא התייצבות שכזו קשה להביא למיצוי זכויות. מניסיוננו אנו מעידות כי כניסתן של עו"ס מיצוי זכויות לתפקיד יכולה להביא אופטימיות רבה לעובדים ולפונים כאחד. העבודה שיש עם מי להתייעץ, ויש מי שלוקח על עצמו להבין מערכות מורכבות ולהסיר חסמים מאפשרת לעו"ס משפחה לחוש כי גם היא יכולה לפעול באופן יעיל בתחום של מיצוי זכויות והצלחות הרבות שנרשמות תורמות להתפתחות של הפעילות בתחום. עם זאת, חשוב לזכור כי העבודה על מיצוי זכויות היא עבודה דינמית שמחייבת את העובדים להתעדכן באופן שוטף לגבי תקנות, חוקים, משאבים בתחומים רבים, שמשתנים תדיר. לא ניתן לעשות זאת ללא הכשרה והדרכה שוטפים. חובתנו לדאוג לכך שעבודת מיצוי הזכויות במחלקות לשירותים חברתיים תמשיך להתפתח ושיתקיימו התנאים שיאפשרו את התפתחותה.

מקורות

גל, ג'. ווייס-גל, ע. (2011). **פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית**. ירושלים: הוצאת מאגנס.

סער-הימן, י., קרומר-נבו, מ., שמעי, נ., רוסו-כרמל, ס., מירמוביץ, א., זייתון-אריכא, ל., גלעדי, נ., אוליקי, ס., בנדרקר, ל., בר-יוסף, כ., גושן, ש., זמיר, ע., זנדני, ר., לוי, א., שלם, ה. (עומד להתפרסם).

עבודה סוציאלית חושבת שינוי: אתנוגרפיה פרפורמטיבית על עבודה סוציאלית ביקורתית. **חברה ורווחה**.

קרומר-נבו, מ. (2015). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני.

חברה ורווחה, לה (3), 301-321.

קרומר-נבו, מ. שמעי, נ. תימור-שליון, ש. (2015). **עבודה פרטנית לשינוי חברתי, "אם זה לא מספיק**

לכם" מיצוי זכויות וסינגור אקטיבי. באר-שבע: אוניברסיטת בן גוריון.

נספח 1 – רקע על התכניות

תכנית עבודה פרטנית לשינוי חברתי- התכנית הוקמה בשנת 2010 על-ידי פרופ' מיכל קרומר-נבו, והיא פועלת במחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר באוניברסיטת בן-גוריון בנגב בשיתוף עם אגף הרווחה בעיריית באר שבע. מדובר בתכנית דו-שנתית, בה עובדים הסטודנטים עם אותן משפחות במשך שנתיים על-פי עקרונות של עבודה סוציאלית מודעת עוני, שפותחו באוניברסיטת בן-גוריון. הסטודנטים מקבלים מעטפת אקדמית ומעשית בדמות קורסים עיוניים, סמינרים, קורסי פרקטיקה, והדרכה פרטנית וקבוצתית. הדרכת הסטודנטים ניתנת על ידי עובדים סוציאליים בכירים, שהוכשרו לכך במיוחד. צוות התכנית כולל גם רכזת מיצוי זכויות, שאחראית על הובלת שותפויות, מציאת משאבים בקהילה לפתרון בעיות קונקרטיות ופרקטיקת מדיניות.

תכנית מפ"ה - משפחות פוגשות הזדמנות – תכנית הפועלת במחלקות לשירותים חברתיים המיישמת עקרונות של הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. התכנית נשענת על תפיסת עולם שמדגישה עקרונות של צדק חברתי, הצבת העוני במרכז תשומת הלב ושותפות בין עו"סים לבין אנשים שחיים בעוני במאבקם היומיומי תוך הדגשת חשיבות היחסים הטיפוליים בין עו"ס משפחה ולקוחות. מדובר בעוני במאבקם היומיומי תוך הדגשת חשיבות היחסים הטיפוליים בין עו"ס משפחה ולקוחות. מדובר בשיתוף פעולה אקדמיה-שדה במסגרתו רוכשים עו"סים מודל עבודה המבוסס על ידע תיאורטי ואמפירי שמפתחת פרופ' מיכל קרומר-נבו. כמו כן במהלך כל תקופת הפיילוט מתפתח ידע חדש שמסייע בעיצוב השירות למשפחות המטופלות.

התכנית יצאה לדרך בנובמבר 2014 בשותפות של השירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, ג'וינט-אשלים, הקרן למפעלים מיוחדים במוסד לבטוח לאומי והמחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר באוניברסיטת בן-גוריון בנגב. התכנית פועלת עם עשרה צוותי משפחה ב-6 מחלקות לשירותים חברתיים במחוז דרום.



המוסד לביטוח לאומי

ג'וינט ישראל אשלים
יחד בעשייה חברתית למען ילדים, נוער וצעירים במצבי סיכון



משרד הרווחה והשירותים החברתיים
אגף לשירותים חברתיים ואישיים
השרות לרווחת הפרט והמשפחה

תאריך: _____

טופס תיעוד תהליך עבודה

נושא הפניה: _____

שם העובדת ותפקיד: _____

תחום הפניה

דיוור	תעסוקה	סל שיקום	אחר:
ביטוח לאומי	סיוע חומרי	בריאות	
חובות	חינוך	מעמד אישי	

תיאור

גופים רלוונטיים

ארגון	איש/ת קשר (אם יש)	פרטי יצירת קשר

סטטוס: סיום טיפול // הפסקה – מדוע? _____ // הפניה לגורם אחר – איזה? _____

תובנות והמלצות:

תיעוד הטיפול

תיעוד - כלל הפעולות שנעשו בהקשר לפניה	תאריך